

# 最新酒店文员个人工作总结(通用5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 酒店文员个人工作总结篇一

1、公司组织架构建设决定着企业的发展方向。鉴于此，人力资源部首先应完善公司组织架构及人员编制。基于稳定、合理、健全的原则，制定出一个科学可行的组织架构，确定和区分各职能部门的权责，使每个部门、每个岗位的职责清晰明朗，科学适用，确保公司发展持续性及运营规范化。

2、组织架构设计须全面考虑公司整体发展战略和未来一年内运营需要进行设计。同时注重可行性和实操性。因为公司组织架构既是公司运营的基础，更是业务部门编制、人员配置的基础，组织架构一旦确定，除经公司高层特批以外，人力资源部对各部门的超出组织架构外人员增编将有权予以拒绝。

1、职位分析是公司定岗、定编和调整组织架构、确定每个岗位薪酬的依据之一，通过职位分析可以了解公司各部门各职位的任职资格、工作内容，也有助于公司了解各部门、各职位全面的工作要素，适时调整公司及部门组织架构，进行扩、缩编制。详细的职位分析能给人力资源配置、招聘、考核及员工培训提供依据。

2、具体实施计划：

(1) 拟对现有职位分析，在此基础上人力资源部将于3月底

完成现行职位信息调查，汇总各职位分析草案发送各部门确认，由各部门负责人提出修改意见，修改完成汇总后报人力资源总监审批后备案，作为公司人力资源战略规划的基础性资料。

(2) 公司职位分析必须严格按照公司组织架构内的所有职位进行分析，未涉及到的职位信息分析由人力资源部会同该职位所属部门进行撰写。

(3) 计划达成后将运用到公司组织架构实际规划中，减少人力资源管理的重复性工作，同时人力资源部需注意做好部门间的协调与沟通工作。

1、考虑到公司目前的发展和经营情况，在人才招聘与配置计划中，严格执行董事长最终审批的人力资源需求计划，尽可能的节约人力成本，做到人尽其才。

## 酒店文员个人工作总结篇二

2011年我院人事工作的指导思想，以党的十六大精神和“三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕人才建设这个中心任务，加强领导，统一认识，加大力度，合理开发配置人力资源，创新人才建设机制，开创我院人才工作的新局面，为把我院建设成为现代化的二级甲等中医医院提供强有力的人才工作保障。

一、认真学习、宣传和贯彻全县人才工作会议，提高认识，统一思想，营造良好的人才成长和发展的工作环境。

1、利用各种媒体和机会，学习、宣传上级有关人才工作的指示精神，提高对人才工作在医院的建设和发展中的重要地位的认识，抓住国家实施人才强国战略的有利时机，加快我院人才建设工作的步伐，开创我院人才工作发展的良好局面。

2、认真讨论和研究人才强院战略问题，确定我院人才建设的工作目标和主要任务，建立人才工作机制，实现我院卫技队伍的跨越式发展。

3、以建立学科带头人为重点，通过实施“萃英机划”，加强人才引进工作，促进医院学科建设，提升我院卫技队伍的整体水平。

4、积极为各类人才创建工作条件，用人所长，牢固树立对专家服务的思想，促使他们干好事业、干成事业。

二、全面实施“萃英人才建设计划”，以学科建设为导向，以学科带头人为重点，坚持吸引、培养和使用并重的原则，建立一支能中能西的高素质的卫生技术队伍。

1、引进人才。

2、加大对外聘专家工作的支持力度和监督管理，发挥医学专家的作用。

3、学历提高与能力提高并重，利用各种渠道，采取多种方式，加大卫技人员培养和培训工作的力度。工作要有计划，并通过建章立制来确保计划的实施。06年拟安排外科、骨伤科、针灸科、妇科、肾病专科等10个科室15位人员去上级医院进修学习。

4、实施“名医工程”，做好20—21年县级“名医”的培养工作，选择5—7名卫技人员为培养对象。

三、积极探索现代医院管理制度，切实推进人事改革。

1、继续做好全院职工聘用制工作，签订聘用合同，完善人事代理制。

- 2、加强对职工的业务考核，实行“末位”待岗制。
- 3、做好专业技术人员的职称评聘工作。
- 4、适时修订原有的奖金分配方案，逐步建立以职位、岗位为前提，按贡献分配的奖金制度体系。
- 5、做好医院人事档案工作和职工的社会保险工作。

## 酒店文员个人工作总结篇三

- 1、人力资源战略规划：根据公司发展战略目标，制定年度人力资源工作规划，组织、协调、监督年度人力资源工作规划实施；建立健全公司人力资源管理制度；根据公司相关人力资源制度，优化公司人力资源工作流程，提升整体人力资源管理水平；建立关键岗位员工信息反应系统，包括：胜任力、稳定性、风险性信息评估，替补人员储备。
- 2、职位分析与设计：根据组织变革需要，开展职位分析与设计，调整部门及岗位设置，确保各部门运作流程通畅；梳理公司人员编制，确保人才的优化配置，合理控制人力成本。
- 3、招聘与甄选：组织年度人员招聘需求的预测调研，形成年度招聘计划书及招聘费用的预算；负责招聘渠道的评审及公司经理级以上人员的面试测评工作和内聘人员的联合面试工作；建立人才信息库，提供人力后储保障。
- 4、培训与开发：建立基于战略与员工职业生涯规划的培训体系，并按照公司各级培训计划的要求，完成公司各级培训计划的制订并组织实施，强化员工学习能力、适应能力、变革能力；建立内部讲师选拔体系，挖掘、培养内部讲师，建立符合公司培训需求的内部讲师队伍；建立公司课程开发体系，制订课程开发计划并督导实施，形成公司课程资源库，满足公司内训需求。

5、绩效与薪酬管理：完善公司绩效管理体系，制定本公司绩效管理制度，负责绩效考核宣导工作；主导公司绩效考核实施与反馈，并执行绩效结果应用；建立、优化符合公司战略需求的职位与薪资结构，监督、审核公司员工定薪与调薪，激励员工。

7、企业文化建设：根据公司企业文化相关制度与要求，通过企业内刊、公司版报、文娱/文体活动等形式，塑造、维护、发展和传播企业文化，不断提升公司形象。

## 酒店文员个人工作总结篇四

按照总公司xx月份工作会议精神及指示，我店结合实际情况，在xx年将围绕以下几个方面作具体工作。

### 一、保安全。促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证xx期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

### 二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热

情与业务水平松懈，特别是对一个经营xx年的企业会直接影响到品牌。xx年年度的员工培训将是以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

### 三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作。xx年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约。xx年按照xx总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了xx年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时地对产品（房、餐）进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于xx举行。xx车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住

上两天才可返回xx□这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

#### 四、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“xx”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

#### 五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年xx年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

#### 六、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了xx年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，(年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店)为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木

制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

## 七、用人性化管理，提高企业凝聚力

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度?员工对企业在哪方面不够满意?这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着“公平、公正”的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难;在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。



# 酒店文员个人工作总结篇五

2018年年针对人力资源薄弱环节，人力资源部面临管理全面升级，重点关注部门工作是否能够与公司发展目标匹配，支撑公司业务实现的而展开，它不仅要求人力资源部在日常管理运行方面一如既往的夯实基础，进入更加规范化管理的阶段，更关键的是相关模块管理的基础上，侧重对职位体系梳理，员工能力提升，岗位绩效考核和薪酬优化设计上打造出自己的管理亮点，并以此结合引进吸引专业与管理人才，打出公司的人员资源管理优势，实现公司整体目标。

## 一、公司人才队伍建设

1、健全完善各项制度。逐步实现人力资源规范化管理目前公司各项制度尚未健全，将根据公司的实际情况，明确组织架构，编制出相应的人力资源管理操作流程体系，完善本公司的人力资源管理制度，逐步实现公司人力资源规范化管理。

2、建立职位等级关联体系。根据组织架构，确定公司管理模式和管理体制，包括各岗位设置、部门划分、工作接口、管理路线、组织阶层及上下级关系界定清楚，并把所有岗位的级别、责任、权利明确到位，建立岗位职位等级，为补充完善设计“薪酬管理制度”提供基础依据。

3、重新修编岗位职责和岗位编制、根据公司组织架构和各岗位在管理组织中所处的位置、岗位功能、赋予的工作任务、承担的工作责任和必需的任职资格等，结合相关各部门经理重新进行修编各岗位工作职责。依据确定各岗位工作职责，进行岗位分析，评估其工作量的大小，分析整个管理过程中组织架构所需要的人数，确定岗位编制，同时优化盘活内部人员，避免人力资本的浪费。

4、制订绩效考核管理办法

广泛征求公司各部门建议的基础上，制订出适合我公司管理现状的“绩效考核管理办法”，作为内部运营管理的一种重要手段来抓，通过考核与奖惩、任用、晋升、提薪挂钩，以绩效为动力激活内部活力。

5、补充完善薪酬管理制度。通过市场基本薪资水平，评估公司运营效果。依据公司分配原则，结合公司明年预算方案和现推行的薪酬管理制度，重新补充完善哪些缺失和不合理的部分。通过调整和修规使薪酬管理更趋合理，更能激活员工的工作激情，更能体现薪资结构的吸引优势。

6、建立人才“蓄水池”人才“蓄水池”工程是企业内部培训、培养、储备优秀管理人员的一项长期人才培养计划。建立后备体系一方面是面向企业内外遴选优秀的大学毕业生，从一线岗位开始实习，通过各部门岗位培养，使其熟悉公司业务模式与运作，从而将其逐步培养成为公司业务或管理骨干力量；另一方面，建立公司内部后备人才队伍，让这些后备人才参与公司经营管理中，形才梯队资源库。通过这两方面“储备”，使人才数量和结构能够满足公司发展要求。在实施过程中，制定人员入池、培养、晋升、出池标准，打造基层、中层、高层后备人才池，建立五级人才培养体系，即职员主管经理总监总经理职业生涯规划，并根据入池人员的特点和差距制定针对性的培养计划和措施，建立公司人才干部培养和后备人才造血机制。

7、干部管理进一步完善干部选拔培养机制，培养选拔业务骨干，挖掘员工潜力，体现德才兼备、任人唯贤的原则，使优秀人才能够脱颖而出，为企业的经营与快速发展提供充足、合格的后备人才，同时建立公司干部管理办法。辅助各部门通过考察、测试、面谈等方式发现“关键的”部门需要的人才，将其整合并从中选择核心成员，建立决策、管理、创新工作团队，从对其安排挑战性实际工作的“锻炼”和专用性技能的“培训”两条途径提高工作团队的整体技能水平，加大关键人才的正向激励力度，增加此类人员的工作动力，同

时以绩效考核为依据，对“关键少数”成员群体和核心成员团队实行末位淘汰制，不断发现、引进优秀成员，维持组织人力资本活力，并进而保持组织核心竞争力。

9、结合公司新工艺、新设备、新流程，以职业生涯发展为动力，以技能鉴定为手段，以技能培训、技术比武与导师带徒为载体，大力推进高技能人才培养。从实际出发，为经验丰富、掌握绝活的优秀技能人才充分利用内外资源，大力开展专业技术人员的继续教育与技术提升培训。加大送外培训力度，有计划地选拔名优秀的专业技术人员到外部进行对口岗位培训，派遣优秀的专业技术人员到国内相关企业学习，提高专业技术水平，为公司技术进步与技术改造提供智力保障。

10、绩效管理：在公司战略目标分解的基础上，利用平衡计分卡制定公司目标形成战略地图，把战略地图利用关键指标分解至部门目标，利用关键指标和关键任务确定岗位工作目标，采用分层分类的绩效考核模式。

部门经理签订年度业绩责任书。人力资源部在年初根据公司2018年年度的经营计划指标分解制定各部门经理级以上人员业绩责任书，经充分沟通后及时进行了业绩责任书的签订工作。同时人力资源部在平时的工作中加强对各考核指标相关信息跟踪、收集和整理，为年终考核工作的顺利实施提供依据和保证。

11、薪酬福利：人力资源部根据对公司现有薪资状况的了解，尽快建立公司科学合理的宽带薪酬管理体系。人力资源部对现有薪酬状况分析，结合公司组织架构设置和各职位工作分析，提交公司薪酬设计草案。即公司员工薪资等级、薪资结构（基本薪资、绩效薪资、工龄津贴、学历津贴、职务津贴、技术津贴、特殊岗位津贴及年终奖金等）、薪资调整标准等方案。根据已初步完成的职位分析资料，结合所掌握的本地区同行业薪资状况、公司现有各职位人员薪资状况，提交“公司薪资等级表”，报请相关部门负责人审议修改后，呈报公司相

关领导审核通过。福利方面：计划完善、细化设立的福利项目：满勤奖、社会保险、每季度管理职员聚餐会、婚嫁礼金、年终(春节)礼金、十三薪等。激励策：月(季度)优秀员工评选与表彰、年度优秀员工评选表彰、内部升降和调薪、调级制度的建立、员工合理化建议(提案)奖、对部门设立年度团队精神奖、建立内部竞争机制(如末位淘汰机制)等。

## 二、员工关系

2018年年员工关系重点工作为：建立企业与员工良好的沟通渠道，开展员工活动，促进企业文化宣传工作，规范企业员工劳动合同、人事档案等资料，处理企业员工劳动矛盾、争议和纠纷，落实企业各项人力资源策等，协助各部门处理员工离职率高的问题，做员工的知心人，主动找各部门员工单沟通，员工访谈与座谈会正常开展，听取员工的心声，解决员工的实际困难。同时对储备干部和中高层管理人员进行团队拓展，开展正式或非正式的跨部门沟通，把员工关系的处理工作列入日常例行工作范畴，建立相应的考核评价机制，促进员工关系的整体提升。

策划并举办适当的业余文体活动，丰富员工的业余生活，过去公司在员工业余生活方面一直没有能够重视，员工的生活比较单调，因此为了提升员工对公司的认可和归宿感，完全有必要举行多样化的文体活动，以丰富员工的业余生活，减缓员工的工作压力，提高员工的稳定性。2018年年计划主要以体育活动、文娱活动、技能活动为主。利用工余时间组织各种类型的体育运动和比赛。尽量从这些方面去满足员工的精神需求，以达到稳定队伍的目的。员工工伤妥善处理，和谐处理员工工伤纠纷。

## 三、企业文化建设

### 1、建立、健全公司信息来源及对外发布流程和制度

目前公司内部的信息沟通较为闭塞，虽然已经组建了通讯员队伍，但是由于现在的通讯员队伍不是各部门的核心员工，无法获知各部门的最新动态，所以无法成为公司内部信息来源的主力。2018年年通过明确的流程、制度，逐步建立、健全公司信息对外发布流程，搭建一个较为畅通的信息沟通平台，同时，通过对外宣传，逐步树立起较为专业的品牌形象。

## 2、企业文化传播载体运营常规化